

Étude

LES MOYENS DE PAIEMENT SELON LES GÉNÉRATIONS



Mars 2018

SOMMAIRE

LES MOYENS DE PAIEMENT
SELON LES GÉNÉRATIONS :
ÉTAT DES LIEUX ET PROSPECTIVE

A photograph of three people of different ages (an older woman, a young man, and a middle-aged man) looking at a smartphone together. The image is partially obscured by a red overlay containing the table of contents.

1

Les Français adeptes
de la carte bancaire

2

La sécurité du moyen de paiement :
un pré-requis nécessaire

3

La monnaie virtuelle

4

Les formules locatives

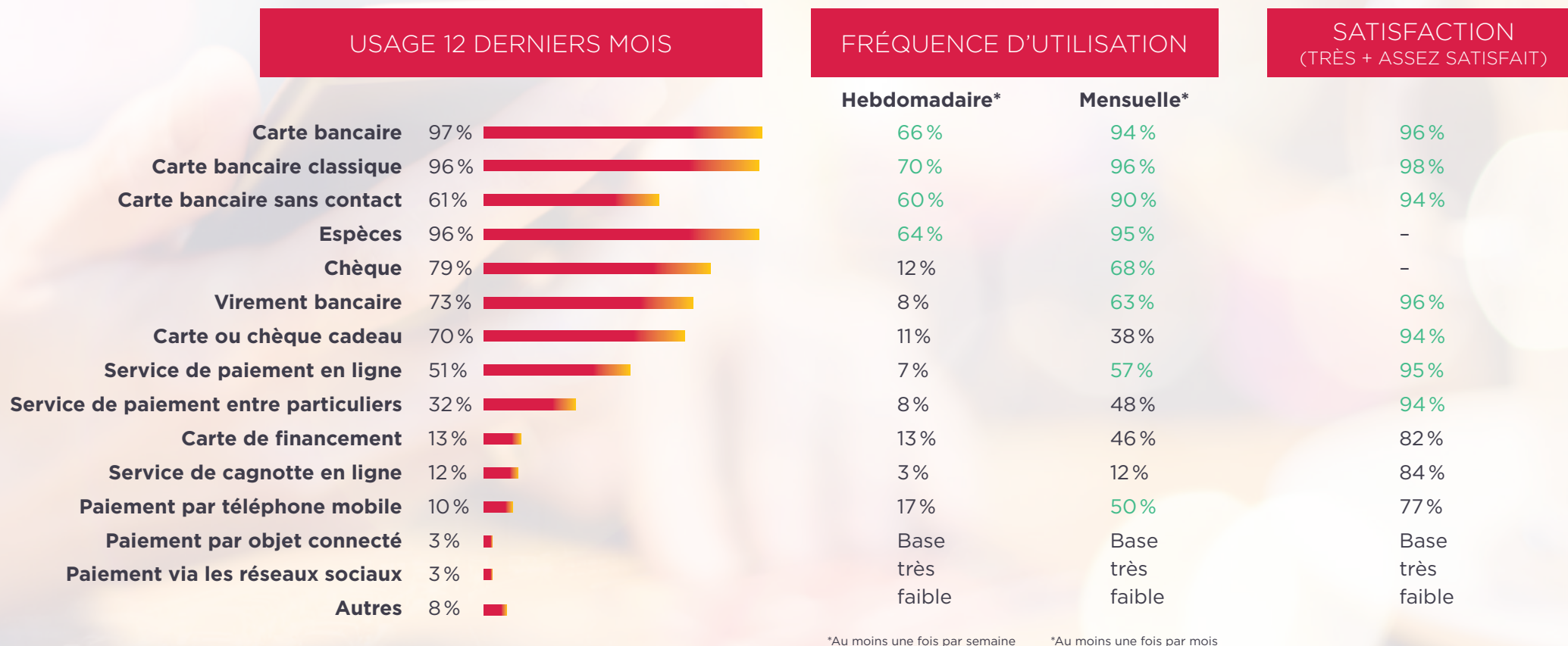
1

LES FRANÇAIS ADEPTES DE LA CARTE BANCAIRE

La carte bancaire et les espèces sont les moyens de paiement les plus fréquemment utilisés.
Si 1 français sur 2 utilise les services de paiements en ligne de type Paypal, Paylib,
les autres moyens de paiement digitaux ou sans contact sont à date plus confidentiels.

LES MOYENS DE PAIEMENT UTILISÉS AUJOURD'HUI

(TOUS CANAUX, TOUS TYPES D'OCCASIONS - BASE 1 000 INDIVIDUS)



*Au moins une fois par semaine

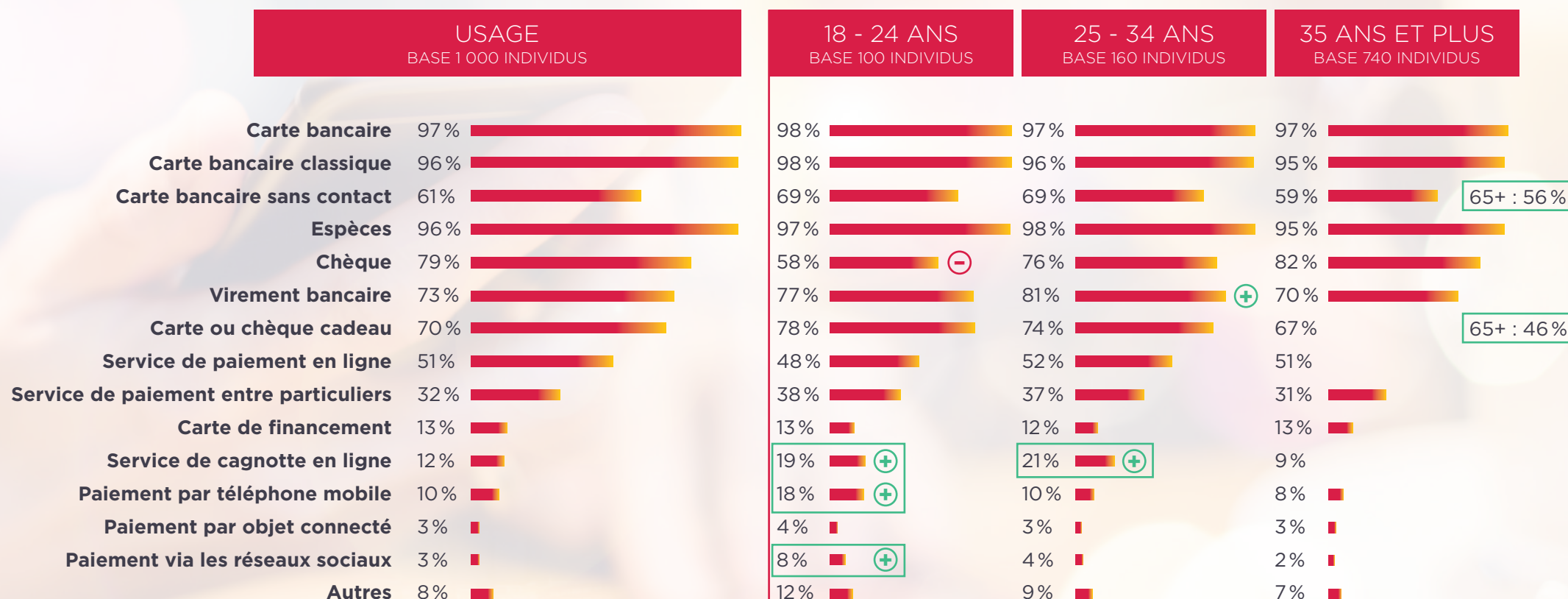
*Au moins une fois par mois

S11. Et, parmi les moyens de paiement suivants, quels sont ceux que vous avez utilisés au cours des 12 derniers mois ? / Q1. Au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence avez-vous utilisé chacun de ces moyens de paiement ? / Q3. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de chacun de ces moyens de paiement ?

En revanche auprès des Millenials et plus particulièrement auprès de la Gen Z,
une plus forte utilisation du paiement mobile sans contact et des cagnottes en ligne.

USAGE DES MOYENS DE PAIEMENT SELON LES GÉNÉRATIONS

(TOUS CANAUX, TOUS TYPES D'OCCASIONS)



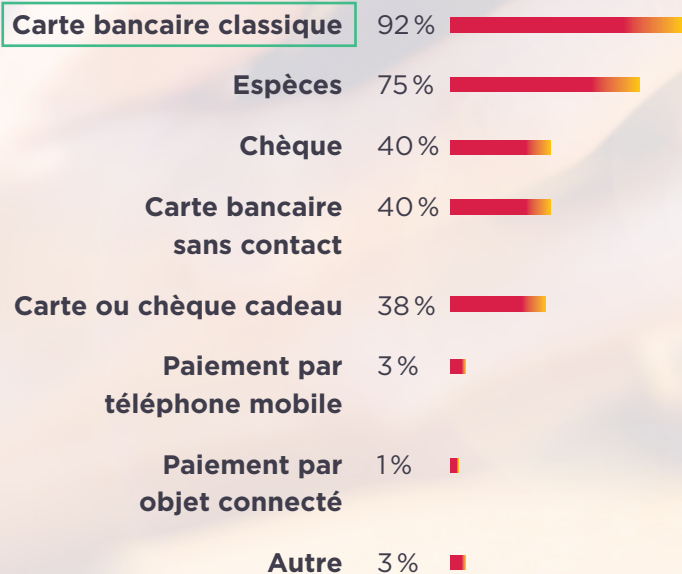
+ - Différences significatives vs. Total échantillon à 95%

S11. Et, parmi les moyens de paiement suivants, quels sont ceux que vous avez utilisés au cours des 12 derniers mois ?

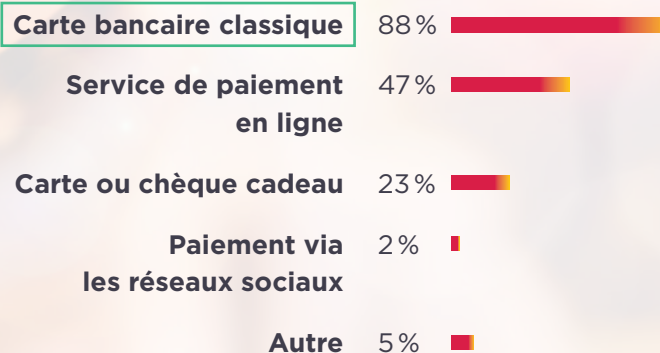
La carte bancaire reste le moyen de paiement le plus utilisé que ce soit en magasin ou sur internet.
Si les transactions entre particuliers s'effectuent principalement par virements bancaires,
les Français utilisent également les espèces et les chèques.

MOYENS DE PAIEMENT UTILISÉS AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS POUR DES **ACHATS HORS ALIMENTAIRE**

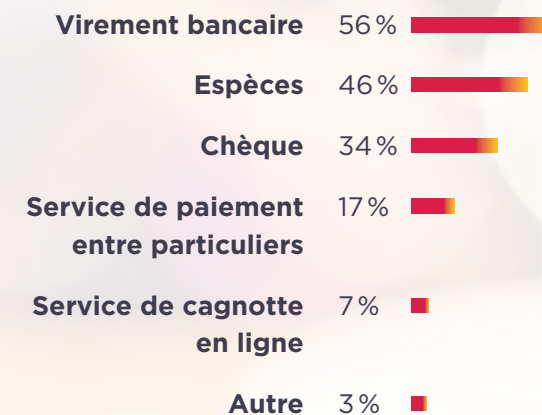
POUR DES ACHATS EN MAGASIN PHYSIQUE BASE 837 INDIVIDUS



POUR DES ACHATS SUR INTERNET BASE 749 INDIVIDUS



POUR VERSER DE L'ARGENT À UN PARTICULIER BASE 777 INDIVIDUS

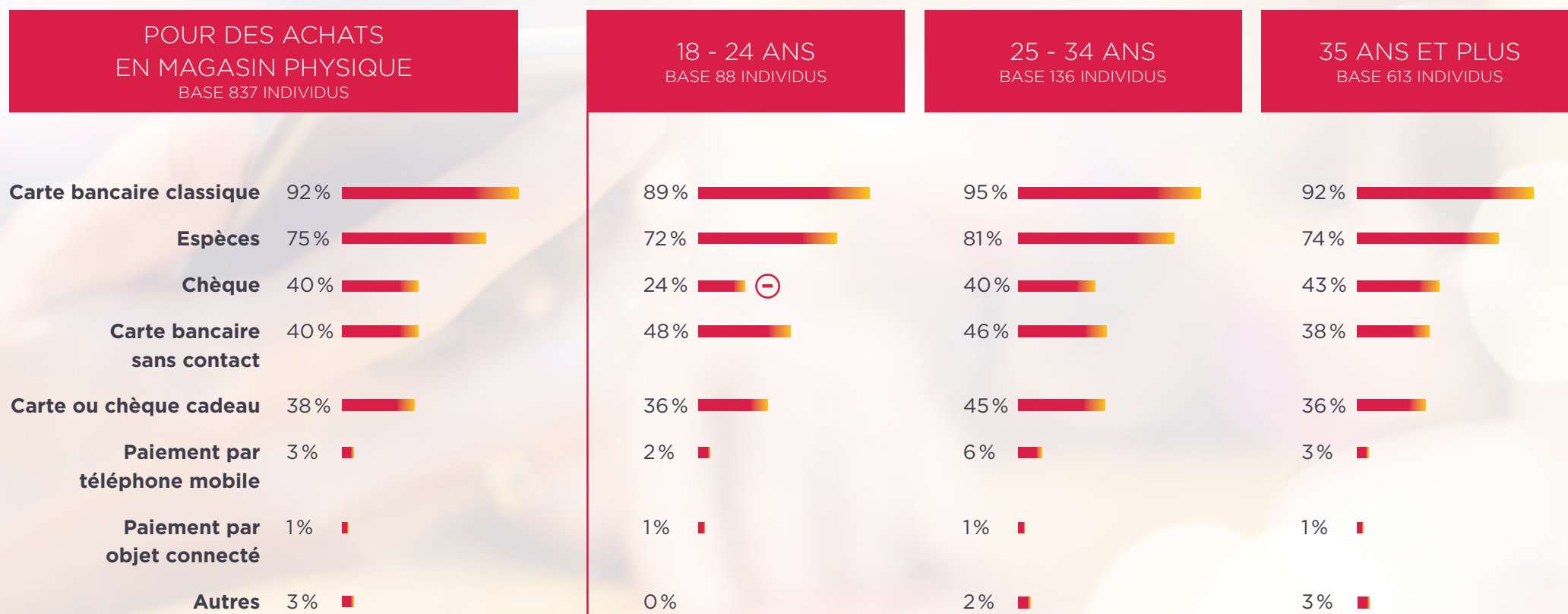


Q4/Q5. Quels sont tous les moyens de paiement que vous avez utilisés pour effectuer des achats (hors achats alimentaires) de moins de 30€/plus de 30€ en magasin physique/sur internet au cours des 12 derniers mois
Q6. Au cours des 12 derniers mois, quels sont tous les moyens de paiement que vous avez utilisés pour verser de l'argent à des particuliers, par exemple pour faire des virements ou des remboursements ?

Pour des achats hors alimentaire en magasin, peu de différences de comportement entre les générations.
Le chèque est moins utilisé par la Gen Z.

MOYENS DE PAIEMENT UTILISÉS AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS POUR DES **ACHATS HORS ALIMENTAIRE EN MAGASIN**

Base : acheteurs en magasin physique pour des achats hors alimentaire



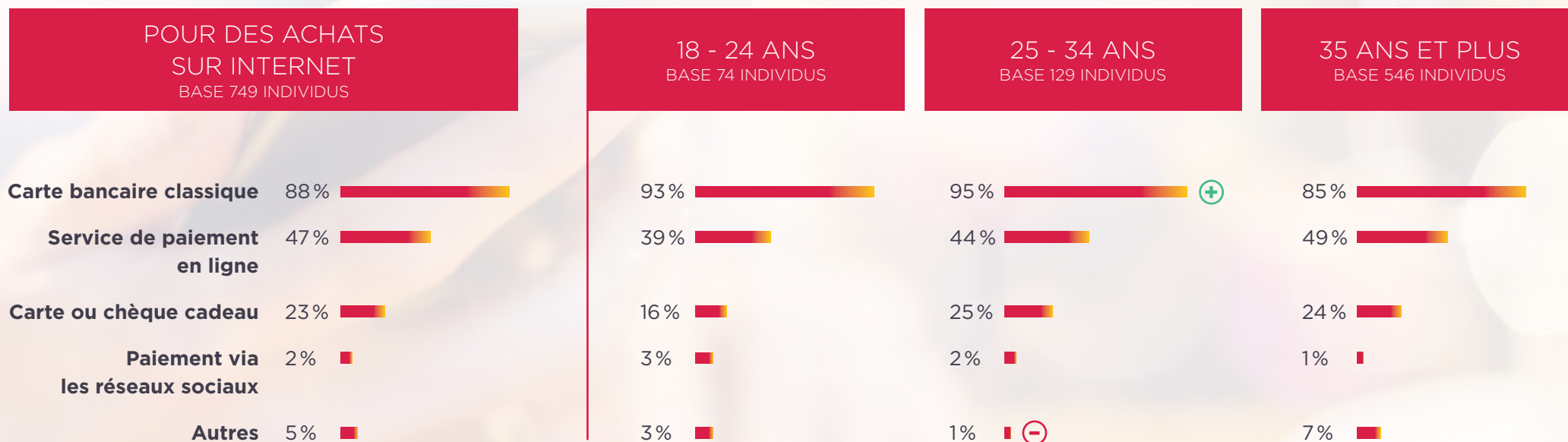
Différences significatives vs. Total échantillon à 95%

Q4A/Q4B. Quels sont tous les moyens de paiement que vous avez utilisés pour effectuer des achats (hors achats alimentaires) de moins de 30€/ plus de 30€ en magasin physique au cours des 12 derniers mois ?

Pour des achats hors alimentaire sur Internet, peu de différences de comportement également entre les générations.

MOYENS DE PAIEMENT UTILISÉS AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS POUR DES **ACHATS HORS ALIMENTAIRE SUR INTERNET**

Base : acheteurs sur Internet pour des achats hors alimentaire



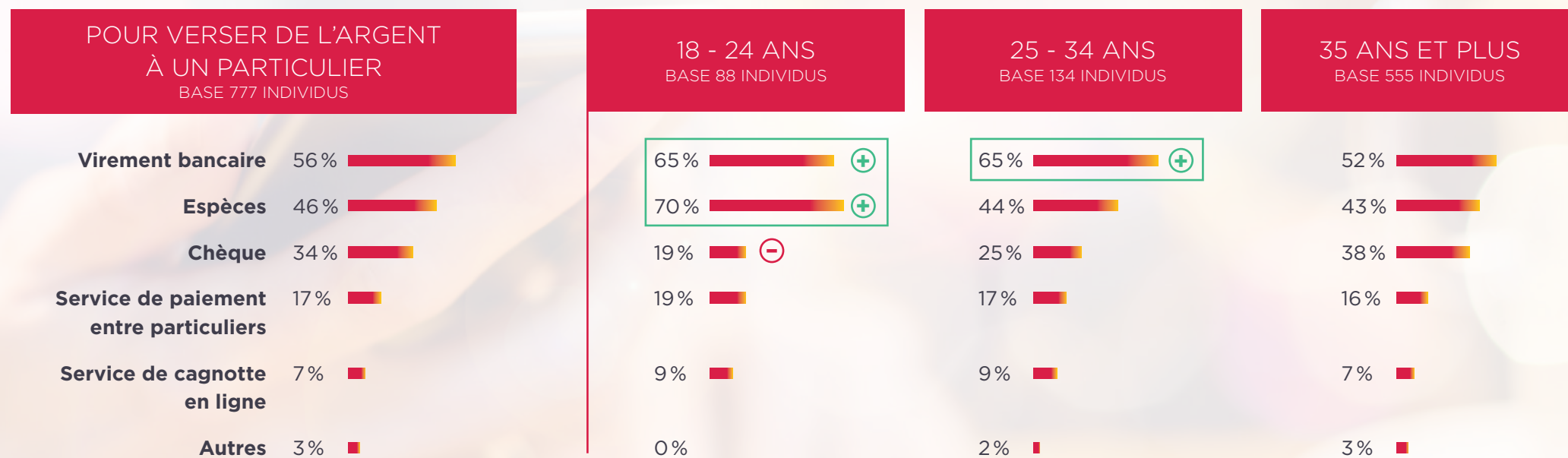
Différences significatives vs. Total échantillon à 95%

Q5A/Q5B. Quels sont tous les moyens de paiement que vous avez utilisés pour effectuer des achats (hors achats alimentaires) de moins de 30€/ plus de 30€ sur internet, au cours des 12 derniers mois ?

Pour verser de l'argent à des particuliers, les Millenials privilégient encore plus le virement bancaire, traduisant une plus grande ouverture aux transferts d'argent dématérialisés.

MOYENS DE PAIEMENT UTILISÉS AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS POUR **VERSER DE L'ARGENT À DES PARTICULIERS**

Base : utilisateurs de moyen de paiement pour verser de l'argent entre particuliers



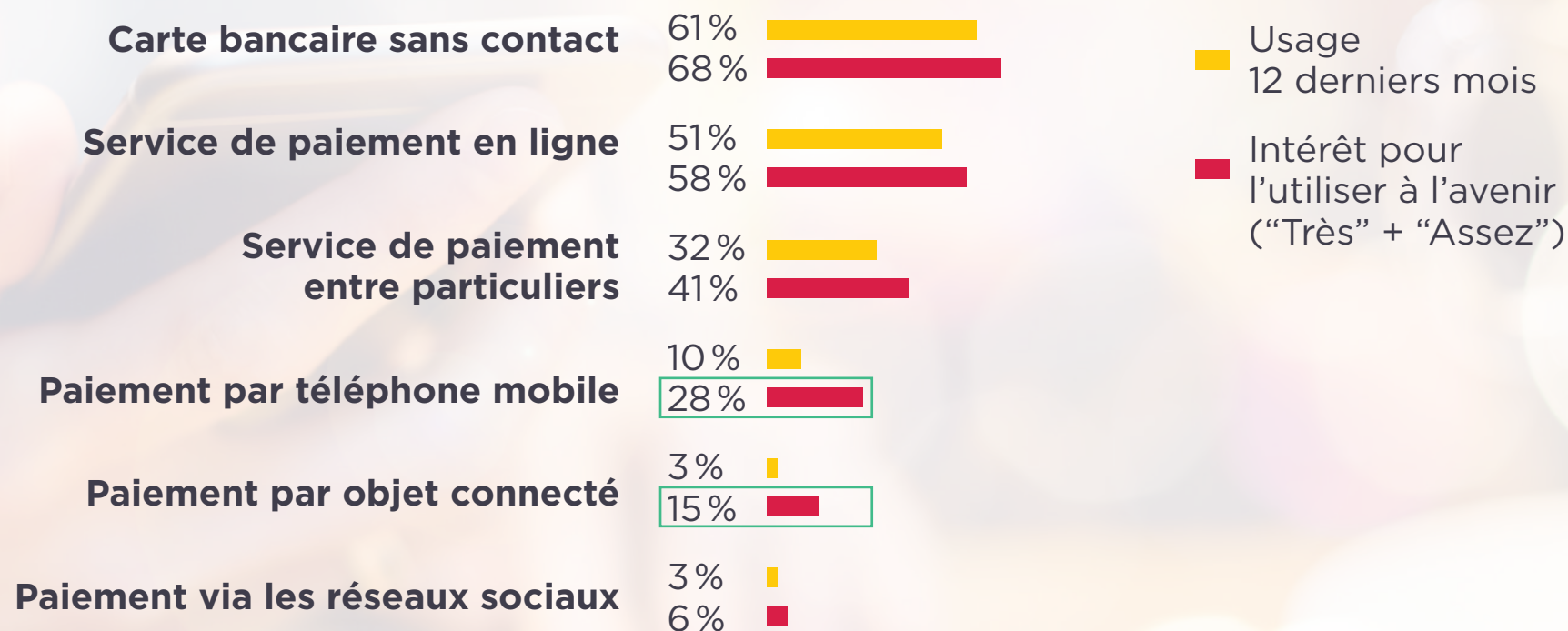
(+) (-) Différences significatives vs. Total échantillon à 95%

Q6. Au cours des 12 derniers mois, quels sont tous les moyens de paiement que vous avez utilisés pour verser de l'argent à des particuliers, par exemple pour faire des virements ou des remboursements ?

Et demain ? L'attractivité des paiements mobile sans contact ou via objet connecté est bien plus élevée que leur usage actuel, même si en deçà de la carte bancaire sans contact.

LES MOYENS DE PAIEMENT : USAGE ET ATTRACTIVITÉ

Base : 1 000 individus



S11. Et, parmi les moyens de paiement suivants, quels sont ceux que vous avez utilisés au cours des 12 derniers mois ?
 A3. Dans quelle mesure seriez-vous intéressé(e) ou non pour utiliser chacun de ces moyens de paiement à l'avenir ?

Et l'attractivité des paiements mobile sans contact ou via objet connecté est encore plus élevée auprès des Millenials, et particulièrement auprès de la Gen Z.

ATTRACTIVITÉ DES MOYENS DE PAIEMENTS

“TRÈS” + “ASSEZ INTÉRESSÉ” POUR L'UTILISER À L'AVENIR

Base : 1 000 individus



68 %

Carte bancaire sans contact



18 - 34 ans 75 %, m-shoppers



58 %

Service de paiement en ligne



e&m-shoppers



41 %

Service de paiement entre particuliers



m-shoppers



28 %

Paieement par téléphone mobile



Hommes, CSP+, m-shoppers



18 - 24 ans 43 %



25 - 34 ans 36 %



15 %

Paieement par objet connecté



18 - 24 ans 27 %



6 %

Paieement via les réseaux sociaux



18 - 34 ans 8 %



Différences significatives vs. Total échantillon à 95%

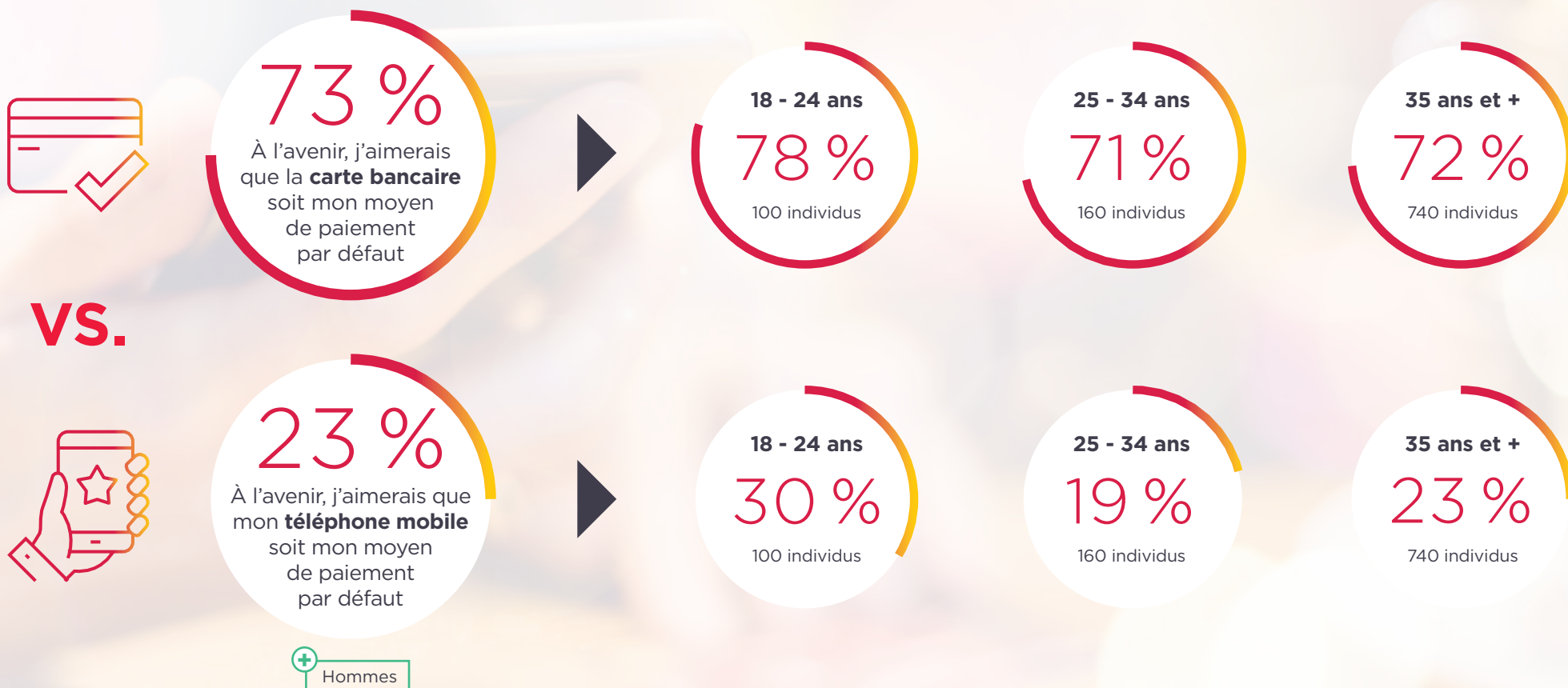
A3. Dans quelle mesure seriez-vous intéressé(e) ou non pour utiliser chacun de ces moyens de paiement à l'avenir ?

Pour autant la carte bancaire reste le moyen de paiement privilégié par les Français, même auprès des plus jeunes.

ATTENTES À L'AVENIR

“TOUT À FAIT” + “ASSEZ D'ACCORD”

Base : 1 000 individus



+ - Différences significatives vs. Total échantillon à 95%

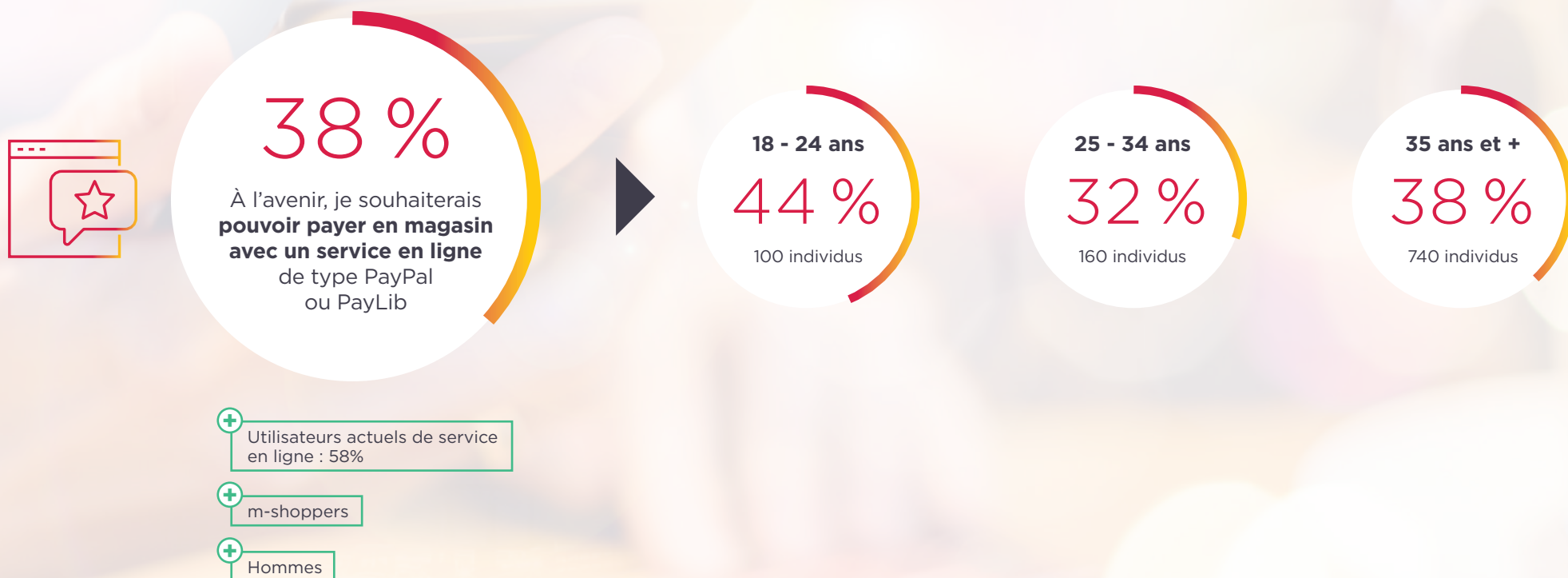
A7. De manière générale, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non avec chacune des affirmations suivantes ?

Pouvoir payer en magasin avec un service de type Paypal ou Paylib ?
Un attrait correct quelles que soient les générations.

ATTENTES À L'AVENIR

“TOUT À FAIT” + “ASSEZ D'ACCORD”

Base : 1 000 individus



+ - Différences significatives vs. Total échantillon à 95%

A7. De manière générale, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non avec chacune des affirmations suivantes ?

2

LA SÉCURITÉ
DU MOYEN
DE PAIEMENT :
UN PRÉ-REQUIS
NÉCESSAIRE

La sécurité est un pré-requis nécessaire pour les moyens de paiement, devant la simplicité d'utilisation, l'universalité et la garantie d'être accompagné(e) en cas de problèmes.

ATTENTES À L'ÉGARD DES MOYENS DE PAIEMENT

"TRÈS IMPORTANT"

Base : 1 000 individus

Un moyen de paiement doit...

Pré-requis

1 ... bien **me protéger** contre le risque de fraude et de piratage de mes données

90%

Important

2 ... être **simple et facile à utiliser**

75%

3 ... être **utilisable dans un grand nombre d'enseignes**, en magasin physique comme sur Internet

72%

4 ... **me garantir d'être accompagné(e)** en cas de problème

69%
+ inactifs

Secondaire

5 ... me permettre de **bénéficier de facilités de paiement** (paiement en plusieurs fois, crédit, ...)

39%

6 ... m'offrir de **nombreux avantages** (programmes de fidélité, réductions, garanties des achats, ...)

35%
+18-24 ans
47%

A1. Voici une liste de caractéristiques que des personnes comme vous nous ont dites au sujet de moyens de paiement. Pour chacune de ces caractéristiques, veuillez indiquer dans quelle mesure elle est importante ou non pour vous.

L'offre de paiements est jugée complexe : un besoin de pédagogie également.

PERCEPTION DE L'OFFRE ACTUELLE

"TOUT À FAIT" + "ASSEZ D'ACCORD"

Base : 1 000 individus

63 %

Il est **très difficile**
de s'y retrouver
dans tous les moyens
de paiement
qui existent

+ Inactifs

18 - 24 ans

58 %

100 individus

25 - 34 ans

62 %

160 individus

35 ans et +

64 %

740 individus

+ - Différences significatives vs. Total échantillon à 95%

A7. De manière générale, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non avec chacune des affirmations suivantes ?



ZOOM SUR LA SÉCURITÉ : LES MOYENS D'AUTHENTIFICATION PRIVILÉGIÉS POUR LE PAIEMENT

Le 3D-Secure est davantage connu que les moyens biométriques et le 'one clic'.

NOTORIÉTÉ DES MOYENS D'AUTHENTIFICATION

Base : 1 000 individus



A5. Avez-vous déjà entendu parler de chacun des moyens d'authentification suivants ?

Le 3D-Secure et l'empreinte digitale, peu utilisée aujourd'hui pour payer mais relativement connue, suscitent plus de confiance que le 'one clic' et la reconnaissance faciale/vocale.

CONFIANCE DANS LES MOYENS D'AUTHENTIFICATION

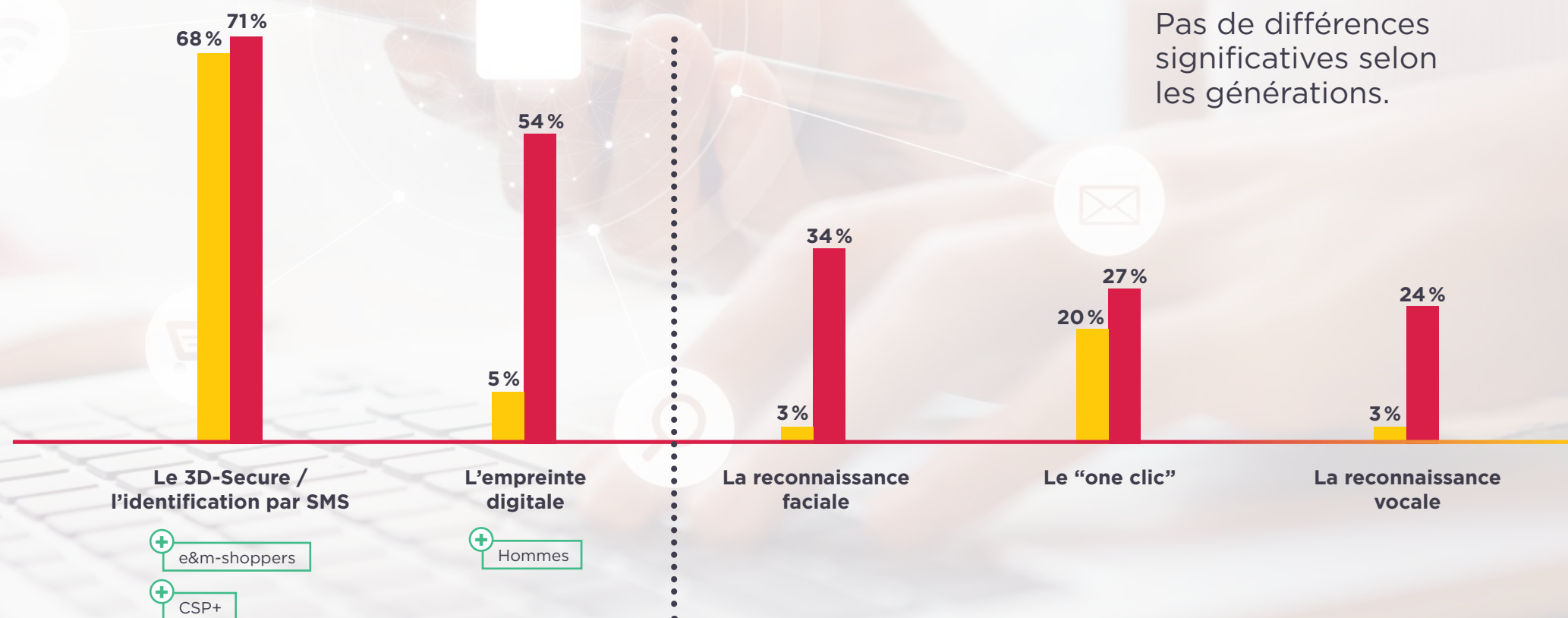
"TOTALEMENT" + "ASSEZ CONFIANCE"

Base : 1 000 individus

■ Usage actuel

■ Confiance

Pas de différences significatives selon les générations.



A6. Dans quelle mesure avez-vous confiance ou non dans les moyens d'authentification suivants ?

Assez logiquement, une plus grande attractivité pour le 3D-secure et l’empreinte digitale, cette dernière séduisant plus particulièrement la Gen Z.

ATTRACTIVITÉ DES MOYENS D'AUTHENTIFICATION

“TRÈS” + “ASSEZ INTÉRESSÉ”

Base : 1 000 individus

69 %

Le 3D-Secure /
l'identification par SMS

+ e&m-shoppers
+ CSP+

46 %

L'empreinte
digitale

+ m-shoppers
+ 18 - 24 ans
64 %

28 %

Le “one clic”

+ m-shoppers
+ 18 - 24 ans
39 %

27 %

La reconnaissance
faciale

+ Paris

22 %

La reconnaissance
vocale

+ - Différences significatives vs. Total échantillon à 95%

A5BIS. Dans quelle mesure seriez-vous intéressé(e) ou non pour utiliser chacun de ces moyens d'authentification à l'avenir ?

D'ailleurs, près de 60 % des 18-24 ans souhaiteraient que leur empreinte digitale soit leur moyen d'authentification par défaut.

ATTENTES À L'AVENIR

“TOUT À FAIT” + “ASSEZ D'ACCORD”

Base : 1 000 individus

44 %

À l'avenir, j'aimerais que
mon empreinte digitale
soit un moyen
d'authentification
par défaut

18 - 24 ans

57 %

100 individus

25 - 34 ans

41 %

160 individus

35 ans et +

43 %

740 individus

+ - Différences significatives vs. Total échantillon à 95%

A7. De manière générale, dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non avec chacune des affirmations suivantes ?

**ZOOM SUR LES FACILITÉS
DE PAIEMENT**

Près de 40% des Français ont utilisé des facilités de paiement au cours des 12 derniers mois, essentiellement des paiements en plusieurs fois. Une majorité serait intéressée pour en bénéficier si celles-ci étaient intégrées à la carte bancaire ou au virement bancaire.

LES FACILITÉS DE PAIEMENT

Base : 1 000 individus

USAGE

38%

J'ai utilisé les facilités de paiement au cours des 12 derniers mois

Paielements en plusieurs fois

35%

Crédits à la consommation

8%

INTÉRÊT (TRÈS + ASSEZ INTÉRESSÉ)

Facilités de paiement intégrées à la carte bancaire

63%



Utilisateurs facilités paiement : **87%**

Facilités de paiement intégrées au virement bancaire

52%



18-24 ans : **75%**
Utilisateurs facilités paiement : **70%**
m-shoppers

Facilités de paiement intégrées à un service en ligne

40%



Utilisateurs service en ligne : **57%**
Utilisateurs facilités paiement : **57%**
m-shoppers

Facilités de paiement intégrées à une application mobile dédiée

25%



18-24 ans : **43%**
Utilisateurs facilités paiement : **34%**
m-shoppers

Différences significatives vs. Total échantillon à 95%

A4BIS. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé des facilités de paiement (paiements en plusieurs fois, avec ou sans frais, crédits à la consommation, ...) ?
A4. A l'avenir, les moyens de paiement ci-dessous pourraient inclure des facilités de paiement (paiements en plusieurs fois, avec ou sans frais, crédits à la consommation, ...). Dans quelle mesure seriez-vous intéressé(e) ou non pour bénéficier de facilités de paiement avec chacun des moyens de paiement suivants ?

En revanche, l'intérêt pour une carte de financement est plutôt limité.

USAGE DE LA CARTE DE FINANCEMENT ET INTÉRÊT POUR L'UTILISER À L'AVENIR

Base : 1 000 individus

Carte de financement

13%

Usage 12 derniers mois

19%

Intérêt à l'avenir



Utilisateurs facilités
paiement : **33%**



Différences significatives vs. Total échantillon à 95%

A3. Dans quelle mesure seriez-vous intéressé(e) ou non pour utiliser chacun de ces moyens de paiement à l'avenir ?

3

LA MONNAIE VIRTUELLE



Une connaissance et une attractivité encore limitée de la monnaie virtuelle, plus développée toutefois auprès des Millenials.

LA MONNAIE VIRTUELLE : NOTORIÉTÉ ET ATTRACTIVITÉ

Base : 1 000 individus

39%

Je connais
ce moyen de paiement



18 - 34 ANS
48%



18 - 24 ans 53%



Paris

11%

Je suis intéressé
pour payer avec
(très + assez)



18 - 34 ANS
18%

6%

J'ai investi ou envisage d'investir
dans cette monnaie

J'ai investi

J'envisage d'investir

2%



18 - 34 ANS
2%

4%



18 - 34 ANS
7%



Différences significatives vs. Total échantillon à 95%

\$10. Parmi les moyens de paiement suivants, quels sont tous ceux que vous connaissez ? / A3. Dans quelle mesure seriez-vous intéressé(e) ou non pour utiliser chacun de ces moyens de paiement à l'avenir ?
\$12. Vous nous avez dit que vous connaissez la monnaie virtuelle (Bitcoin, ...). Le paiement se fait dans une monnaie virtuelle pour payer des achats sur les sites internet et chez les commerçants qui l'acceptent.
Elle est échangeable contre des monnaies traditionnelles (euros, dollars, ...). Avez-vous investi dans cette monnaie au cours des 12 derniers mois ?

4

LES FORMULES LOCATIVES

Une utilisation de la LOA/LLD qui passe aujourd'hui essentiellement par la location de véhicules.

UTILISATION DE LA LOA/LLD

Base : 1 000 individus

DÉJÀ
UTILSÉ
15%

LOA
9%

LLD
6%

UTILISATION DE LA LOA/LLD POUR UNE VOITURE

Base : 1 000 individus



DÉJÀ
UTILSÉ
10%

LOA
7%

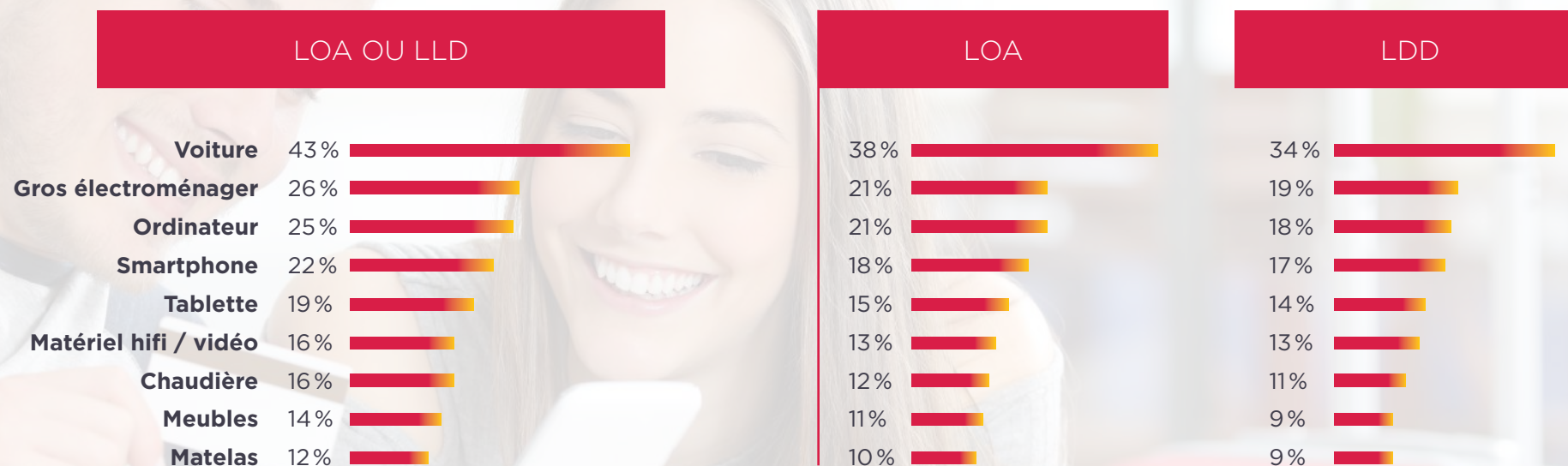
LLD
3%

L1. Avez-vous déjà loué à titre personnel un bien en Location avec Option d'Achat (LOA) ou Location Longue Durée (LLD) ?
L1BIS. Vous avez dit avoir déjà loué un bien en Location avec Option d'Achat (LOA) à titre personnel. Était-ce une voiture ?
LTER. Vous avez dit avoir déjà loué un bien en Location Longue Durée (LLD) à titre personnel. Était-ce une voiture ?

Une bonne attractivité des formules locatives pour la voiture, plus en retrait pour les autres équipements dans un contexte où peu d'offres existent aujourd'hui sur le marché.

INTÉRÊT POUR ACQUÉRIR DIFFÉRENTS BIENS D'ÉQUIPEMENT AVEC UNE LOA/LLD - "TRÈS" + "ASSEZ INTÉRESSÉ"

Base : 1 000 individus



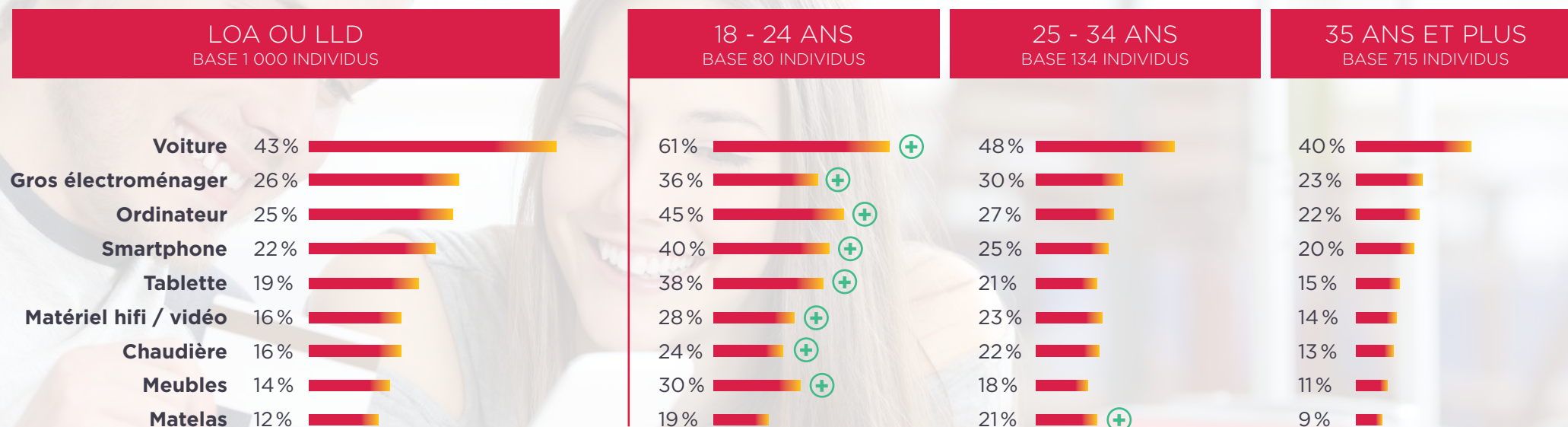
+ - Différences significatives vs. Total échantillon à 95%

L2. Pour chacun des biens d'équipement suivants, seriez-vous ou non intéressé(e) pour les acquérir en Location avec Option d'Achat (LOA) ?
L2BIS. Pour chacun des biens d'équipement suivants, seriez-vous ou non intéressé(e) pour les acquérir en Location Longue Durée (LLD) ?

Des formules locatives qui séduisent davantage les Millenials, et notamment la Gen Z.

INTÉRÊT POUR ACQUÉRIR DIFFÉRENTS BIENS D'ÉQUIPEMENT AVEC UNE LOA/LLD - "TRÈS" + "ASSEZ INTÉRESSÉ"

Base : 1 000 individus



Différences significatives vs. Total échantillon à 95%

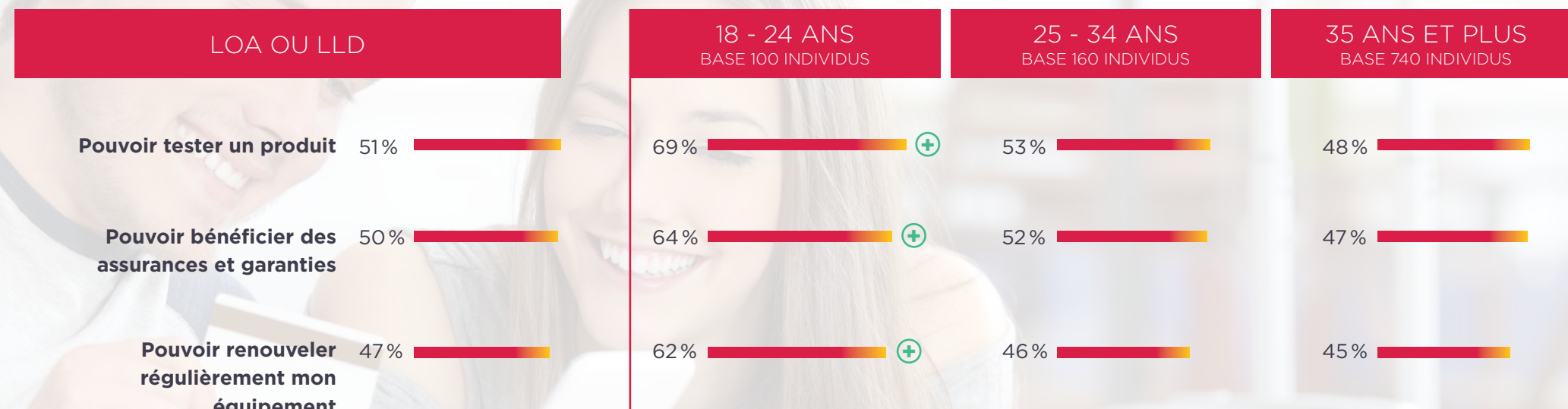
L2. Pour chacun des biens d'équipement suivants, seriez-vous ou non intéressé(e) pour les acquérir en Location avec Option d'Achat (LOA) ?
L2BIS. Pour chacun des biens d'équipement suivants, seriez-vous ou non intéressé(e) pour les acquérir en Location Longue Durée (LLD) ?

Et d'ailleurs, les plus jeunes sont plus intéressés par les possibilités qu'offrent la LOA/LLD.

AVANTAGES PERÇUS DE LA LOA/LLD

“TRÈS” + “ASSEZ INTÉRESSÉ”

Base : 1 000 individus



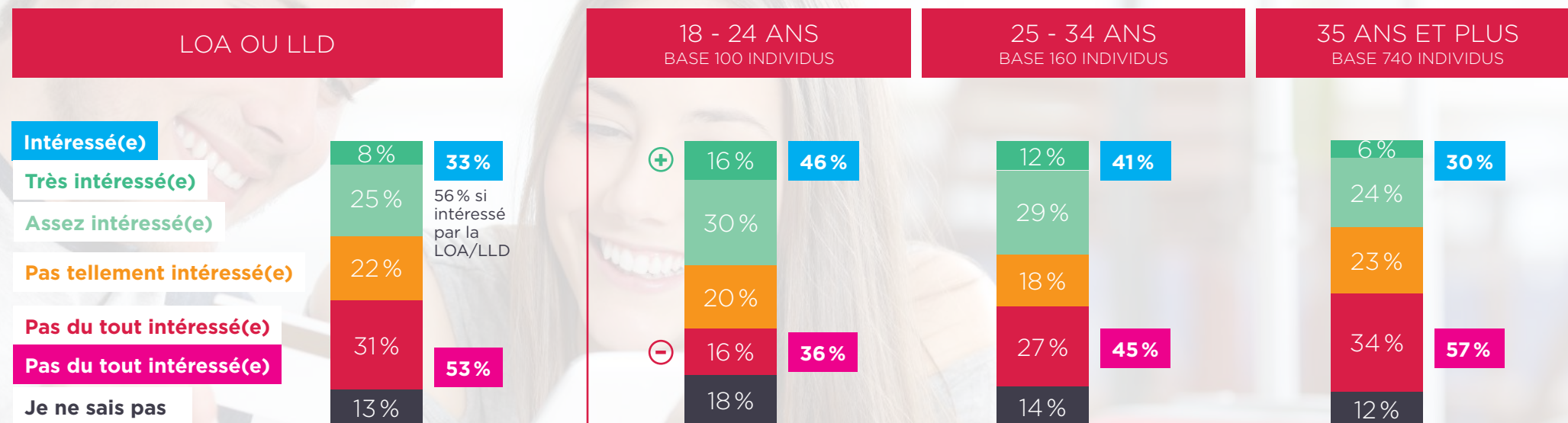
Différences significatives vs. Total échantillon à 95%

L4. Dans quelle mesure êtes-vous intéressé(e) ou non par les possibilités suivantes que vous offre une Location avec Option d'Achat (LOA) / Location Longue Durée (LLD) ?

Ils sont également plus intéressés par des offres de locations tout compris.

INTÉRÊT POUR LES SERVICES TOUT COMPRIS AVEC UNE LOA/LLD

Base : 1 000 individus



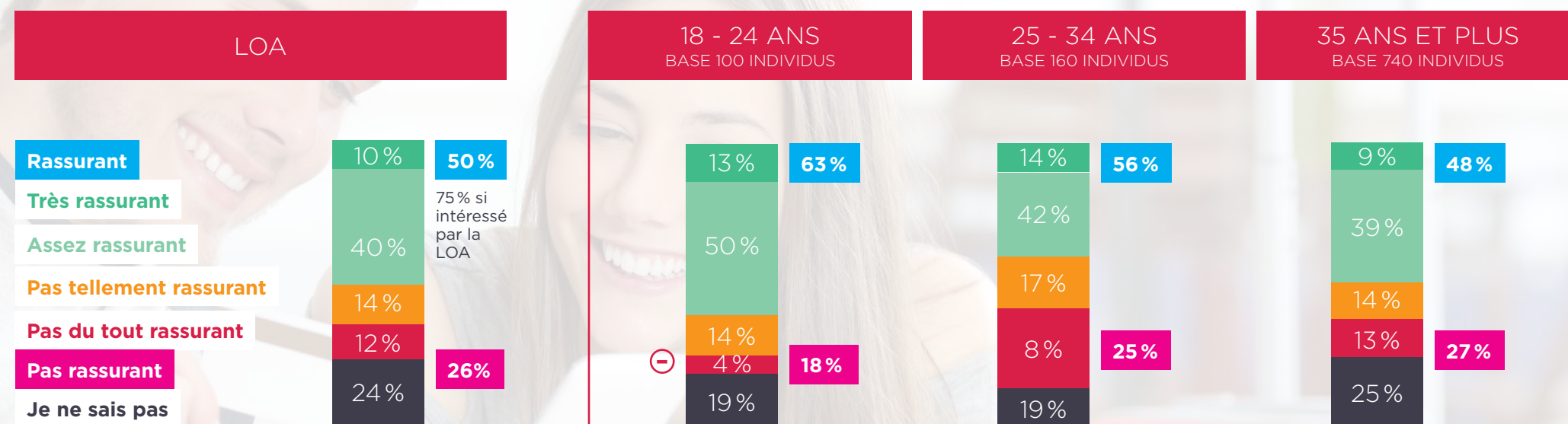
+ - Différences significatives vs. Total échantillon à 95%

L4BIS. A l'avenir, avec une Location avec Option d'Achat (LOA) ou Location Longue Durée (LLD) vous pourriez louer un bien avec une offre de service tout compris (par exemple, pour la location d'un lave-linge, je bénéficierais à la fois du bien et de la lessive nécessaire pour l'utiliser). Dans quelle mesure seriez-vous intéressé(e) ou non par cette offre ?

Le fait de pouvoir devenir propriétaire à la fin d'une LOA est plutôt rassurant.

ATTITUDE VIS-À-VIS DE LA LOA

Base : 1 000 individus



+ ⊖ Différences significatives vs. Total échantillon à 95%

L3. Le fait d'avoir la possibilité de devenir propriétaire à la fin d'une Location avec Option d'Achat (LOA) est-il rassurant pour vous ?



Contact Cofidis Retail :
Myriam Akeniouine : myriam.akeniouine@cofidis.fr

Suivez-nous sur [in](#) LinkedIn [Twitter](#) [G+](#) Google+ [Vimeo](#) et sur

www.cofidis-retail.fr